

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

TAMIRES EMANUELLE LOPES GRIGÓRIO

**SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA DO HOSPITAL ESTADUAL
DE EMERGÊNCIA E TRAUMA SENADOR HUMBERTO LUCENA NA
PERSPECTIVA DOS SEUS USUÁRIOS**

**JOÃO PESSOA
2015**

TAMIRES EMANUELLE LOPES GRIGÓRIO

**SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA DO HOSPITAL ESTADUAL DE
EMERGÊNCIA E TRAUMA SENADOR HUMBERTO LUCENA NA PERSPECTIVA
DOS SEUS USUÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Departamento de
Ciência da Informação da Universidade
Federal da Paraíba, em cumprimento às
exigências parciais para a obtenção do
título de Bacharela em Arquivologia, sob
a orientação da Prof^a Ma. Maria Amélia
Teixeira da Silva.

**JOÃO PESSOA
2015**

TAMIRES EMANUELLE LOPES GRIGÓRIO

**SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA DO HOSPITAL ESTADUAL DE
EMERGÊNCIA E TRAUMA SENADOR HUMBERTO LUCENA NA PERSPECTIVA
DOS SEUS USUÁRIOS**

Aprovada em: ____/____/____

Banca Examinadora

Profa. Ma. Maria Amélia Teixeira da Silva
(Orientadora – UFPB)

Profª Dra. Rosa Zuleide Lima de Brito
(Membro – UFPB)

Profª. Ma. Genoveva Batista do Nascimento
(Membro – UFPB)

**JOÃO PESSOA
2015**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

G857a Grigório, Tamires Emanuelle Lopes.

Serviço de Arquivo Médico e Estatística do Hospital Estadual de Emergência e Trauma – Senador Humberto Lucena na Perspectiva dos seus Usuários/ Tamires Emanuelle Lopes Grigório. – João Pessoa: UFPB, 2015.
60f.il

Orientador (a): Prof^a. Ma. Maria Amélia Teixeira da Silva.
Monografia (Graduação em Arquivologia) – UFPB/CCSA.

1. Arquivo hospitalar. 2. Acesso a informação. 3. SAME
4. prontuários. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:930.253(043.2)

Dedico este trabalho a Deus, pois é minha
fonte de vida...

Meu guia, meu protetor.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus por me ajudar a chegar até o fim deste trabalho, sem Ele nada teria acontecido. Devo a ele cada palavra aqui escrita, pois perseverei em oração nas dificuldades até o momento que pude ver o trabalho concluído. E bem sei que tudo o que fiz e faço é proporcionado por Ele. Deus, meu protetor, aquele que me acolhe nas minhas alegrias, minha fonte de vida, meu Pai, meu amigo, aquele que me ama incondicionalmente, em quem sempre confiarei nas realizações das minhas conquistas.

A minha mãe, meu eterno agradecimento por todo o amor e dedicação que teve sempre ao meu lado. Aos meus sobrinhos Anna Beatriz e Tiago Junior. Por quem tenho um amor que não tem preço. São eles que alegram os meus dias e através dos seus sorrisos me fazem ser essa pessoa feliz e babona.

A minha amiga e discípula Waldiléia Souza, em especial, que me apoiou neste trabalho com muito amor e dedicação, por cada oração, por cada lágrima, por cada noite acordada me incentivando a não desistir, acreditando que tudo seria possível. Saibas que és especial e valiosa em minha vida, o Senhor me presenteou com tua amizade para me alegrar, me fazer crescer e me ensinar a ser uma pessoa melhor. Mais que amiga, és uma irmã. Obrigada por não desistir de mim. Eu te amo de todo o meu coração que Deus te abençoe grandemente.

As minhas amigas do Curso de Graduação em Arquivologia da UFPB que sempre estiveram comigo, pelo apoio e carinho nesta jornada.

A minha orientadora Maria Amélia Teixeira da Silva, pela competente profissional, pela aceitação para a orientação do meu trabalho de conclusão de curso. Por sua orientação segura e competente, permitindo-me concretizar este trabalho. Agradeço pela compreensão de todos os meus limites e ousadias, auxiliando-me com seus conhecimentos para a elaboração deste trabalho.

Aos meus amigos e familiares pelo carinho e pela compreensão nos momentos em que a dedicação aos estudos foi exclusiva.

E, por fim, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho, meu eterno agradecimento.

“E conhecereis a verdade, e a verdade vos
libertará”.
João 8:32

RESUMO

Objetiva verificar como ocorre o acesso às informações contidas nos prontuários do arquivo do Serviço de Arquivo Médico Estatística (SAME) do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena. Caracteriza-se como pesquisa descritiva com abordagem quanti-qualitativa. Para a coleta de dados, o instrumento de pesquisa utilizado foi o questionário contendo variáveis objetivas e subjetivas, elaborado com escala de avaliação Likert, contendo cinco alternativas que variam desde “Concorda Fortemente” até “Discorda Fortemente”. A amostra foi composta de 36 respondentes, sendo 27 usuários internos e 9 usuários externos ao hospital. A partir dos dados coletados. Conclui-se que os usuários se sentem satisfeitos com o horário de funcionamento do SAME, contudo, sentem dificuldades quanto à busca no Sistema de Informatização do arquivo e apontam sugestões de melhoria para todo o arquivo.

Palavras-chave: Acesso a Informação. Arquivo hospitalar. SAME. Prontuários.

ABSTRACT

Objective is to see how access to information contained in the records of the archive Statistics Medical archives Service (SAME) State Hospital Emergency and Trauma Senator Humberto Lucena. It is characterized as descriptive research with quantitative and qualitative approach. For data collection, the research instrument used was the questionnaire with objective and subjective variables, prepared with Likert rating scale, containing five alternatives ranging from "Strongly Agree" to "Strongly Disagree". The sample was composed of 36 respondents, being 27 internal users and external users to the hospital 9. From the data collected. It is concluded that users feel satisfied with the opening hours of SAME , however, have difficulties with regard to search on Computerization System archive and point improvement suggestions for the whole archive .

Keywords: Information Access. Hospital archive. SAME. Records.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Perfil do usuário quanto à identificação.....	40
Gráfico 2 – Perfil do usuário quanto do gênero.....	41
Gráfico 3 – Perfil do usuário quanto à faixa etária.....	42
Gráfico 4 – Perfil do usuário quanto à categoria.....	43
Gráfico 5 – Posicionamento dos usuários quanto ao horário de funcionamento do SAME.....	44
Gráfico 6 – Posicionamento dos usuários quanto ao atendimento feito pelos profissionais do SAME.....	45
Gráfico 7 – Utilização do sistema de informatização do SAME.....	47
Gráfico 8 – Prontuários eletrônicos e impressos.....	48

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tipos de usuários.....	22
Quadro 2 – Categorias e características de documentos Sigilosos.....	25
Quadro 3 – Objetivos da Cruz Vermelha no HEETSHL.....	28
Quadro 4 – Vantagens e desvantagem dos prontuários eletrônicos.....	36
Quadro 5 – Principais obstáculos encontrados pelos usuários durante a realização de suas pesquisas por prontuários no arquivo do SAME do HEETSHL.....	48
Quadro 6 – Sugestões de melhorias para o arquivo do SAME do HEETSHL.....	49

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pirâmides das Necessidades.....	16
Figura 2 – Organograma de um SAME.....	32

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	12
2.NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO VERSUS ACESSO A INFORMAÇÃO...	15
2.1 Usuários de Arquivo.....	21
2.2 Arquivo Médico como Fonte de Informação	23
3.HOSPITAL DE TRAUMA SENADOR HUMBERTO LUCENA.....	27
3.1 Histórico e Estrutura Administrativa.....	27
3.2 Descrevendo o Same.....	29
4 .PRONTUÁRIO DO PACIENTE.....	33
4.1 Prontuário Impresso.....	34
4.2 Prontuário Eletrônico.....	35
5.PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	39
6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	40
REFERÊNCIAS.....	50
APÊNDICE.....	52
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	57

1 INTRODUÇÃO

A literatura aponta que a temática “estudos de usuários em arquivos” tem adquirido bastante importância na atualidade. Isso ocorre possivelmente, devido à necessidade de se avaliar cada vez mais a satisfação dos usuários com relação ao acesso às informações armazenadas nos arquivos, acesso este que poderá ocasionar o uso da referida informação.

De acordo com Figueiredo (1991, p. 24), os estudos de usuários:

[...] se baseiam em técnicas usadas em ciências sociais para observar ou questionar os usuários dos sistemas de informação, com o objetivo de entender as suas necessidades, preferências, opiniões e avaliações a respeito de serviços que a eles são oferecidos ou podem vir a ser oferecidos.

É importante considerar que para que as necessidades informacionais dos usuários sejam atendidas, torna-se necessário analisar diversos fatores que compreendem não somente o processo de busca da informação, mas, sobretudo uma boa gestão do local em que a informação está armazenada, ou seja, das unidades de informação, dentre elas o arquivo. É fundamental atentar para a gestão dos produtos, serviços e das pessoas que ali atuam, pois, só assim será possível disponibilizar informações e prover meios de acesso às mesmas, de forma eficaz.

O acesso a informações em instituições públicas, mais especificamente em um arquivo hospitalar foi abordado nesta pesquisa, com o propósito de verificar as condições de acesso e uso do acervo arquivístico disponível neste espaço. Desse modo, pretende-se avaliar a percepção dos usuários do arquivo do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena (HEETSHL), que fica localizado na cidade de João Pessoa – Paraíba, com relação ao acesso as informações disponíveis no arquivo do citado hospital.

Nesse contexto é importante considerar que a pesquisa será direcionada para a análise do acesso as informações contidas mais especificamente nos prontuários dos pacientes do arquivo do Serviço de Arquivo Médico e Estatística do

HEETSHL. Esses prontuários são documentos estruturados em forma de dossiê, cuja finalidade consiste em registrar informações relacionadas a todo o processo de assistência a saúde do paciente nos hospitais. Desse modo, os prontuários médicos são documentos de grande valia para a realização de pesquisas por profissionais de diversas áreas do conhecimento, sobretudo da área de saúde, por conter informações relacionadas à identificação de diversas patologias clínicas, por meio do registro do diagnóstico de doenças, tratamentos indicados e resultados obtidos com o tratamento, dentre outras informações.

A principal motivação para a realização desta pesquisa surgiu a partir da disciplina Estudo de Usuários da Informação, momento em que foi possível perceber a importância e relevância da temática em questão. Na oportunidade, viu-se a possibilidade de pesquisar e contribuir com trabalhos sobre o assunto, que ainda são bastante escassos, bem como conscientizar os gestores dos arquivos acerca da importância do uso das informações pelos usuários nos hospitais.

De acordo com o que foi exposto até então, o presente trabalho fundamenta-se na seguinte indagação: **Como se dá o acesso às informações contidas nos prontuários do SAME do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena?**

Com a finalidade de obter respostas a questão proposta, foram traçados os seguintes objetivos.

O objetivo principal desta pesquisa é verificar como ocorre o acesso às informações contidas nos prontuários do SAME do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena.

Sendo especificamente detalhados como:

- Analisar as rotinas de funcionamento do arquivo;
- Avaliar o comportamento do profissional que atua no arquivo, ao prestar informações aos usuários;
- Aferir o grau de satisfação dos usuários quanto ao sistema de controle de documentos utilizado pelo arquivo;

- Propor melhorias no tocante ao acesso à informação no arquivo do SAME do Hospital Estadual de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena, caso seja necessário.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: na introdução é mencionada a proposta geral do trabalho, bem como seus objetivos geral e específicos. No segundo capítulo é feita uma abordagem acerca da conceituação de arquivos, documentos de arquivos e usuários de arquivos, uma análise com relação a necessidades versus acesso a informação, e uma explanação dos arquivos hospitalares como fontes de informação; no terceiro capítulo há um detalhamento do objeto de estudo da pesquisa; no quarto capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos e no quinto a análise e apresentação dos resultados.

Por fim, são apresentadas as considerações finais sobre a pesquisa, cuja finalidade foi construir uma visão ampliada a partir do que nos foi exposto ao longo deste trabalho acadêmico. Diante disso, foram apontadas sugestões de melhorias para o arquivo.

De posse da contextualização do tema, bem como da apresentação do objetivo geral e dos objetivos específicos, será apresentado o referencial teórico da pesquisa.

2 Necessidades de Informação *VERSUS* Acesso a Informação

Os arquivos são tidos como excelentes fontes de informação, tanto por parte dos seus usuários internos, quanto por parte dos seus usuários externos, seja para atender a fins administrativos ou para atender a fins histórico-memorialísticos. Enquanto instrumento de memória de uma Organização, assume um papel fundamental no registro dos fatos que ali ocorreram e na preservação destes.

Tendo em vista as nuances da pesquisa aqui proposta que elenca a importância do arquivo como uma fonte de informação e pesquisa, bem como a importância do acesso as informações por parte dos usuários, e com isso será apresentada neste capítulo, uma abordagem conceitual relacionada aos arquivos, documentos de arquivo, necessidade de informação e acesso a informação.

De acordo com Le Coadic (1996, p.5) a informação pode ser definida como “[...] um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte [...]”.

Nos primórdios a informação produzida mantinha-se guardada e o acesso era permitido para poucos. Atualmente parece óbvio assimilar a idéia de que é praticamente impossível sobreviver sem a mesma, haja vista que tudo a nossa volta é informação.

Gerenciar a informação é um elemento fundamental para a tomada de decisões. Neste contexto a informação tornou-se um insumo relevante na tomada de decisões em ações realizadas pelos usuários, passando a ser utilizada em larga escala e em grande intensidade. Em razão disso, tornou-se primordial saber disseminá-la para aproveitar o que é de vital importância para o funcionamento e manutenção da organização geradora da informação.

De acordo Rodrigues e Blattmann (2014, p.7):

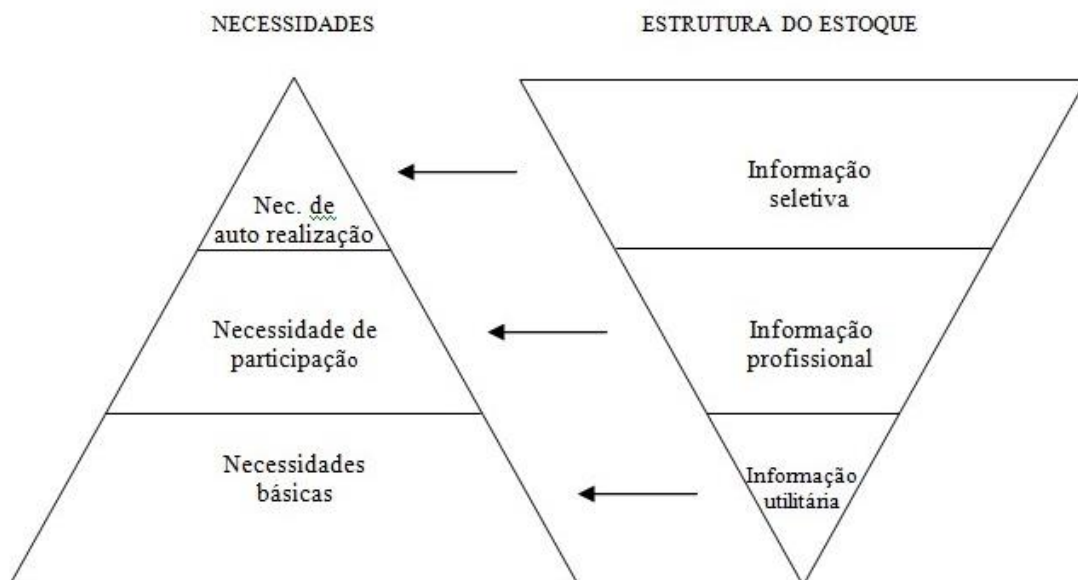
O fornecimento dessa informação precisa proporcionar aos usuários as informações necessárias em produtos e serviços informacionais. Essa atividade é composta de diversas tarefas, não necessariamente sequenciais, a saber: exploração do ambiente informacional, classificação da informação em uma categoria, a formatação e a estruturação da informação.

Quando falamos de necessidade lembramos muito de algo que gostamos ou precisamos. Com isso é possível perceber a importância de abordar temáticas dessa natureza em pesquisas, pois não há acesso à informação se não existir a necessidade de buscá-la, e também os meios de como buscá-la.

[...] as necessidades dos seres humanos estão sujeitos a uma hierarquia, o que implica dizer que quando o ser humano concretiza uma necessidade surge outra em seu lugar, fazendo com que o homem busque formas de satisfazê-la. (COSTA; RAMALHO, 2010, p.59)

Para melhor compreensão do assunto será apresentada na figura 1 a pirâmide das necessidades do ser humano, dentre elas as necessidades informacionais.

Figura 1 – Pirâmides das Necessidades



Fonte: (COSTA et al, 2009).

O arquivo é um local onde a informação está armazenada e é por meio da gestão que a mesma se torna disponível. Dessa maneira o arquivo deve ser um facilitador que auxilie o usuário na realização de suas pesquisas, de modo a atender suas necessidades informacionais e fazer uso das fontes de informações ali disponíveis. De acordo com Le Coadic (1996,p.39) “necessidades e usos são interdependentes, se influenciam reciprocamente de uma maneira complexa que determinará o comportamento do usuário e suas práticas”.

A partir das abordagens feitas na pesquisa, que considera o usuário como o elemento central nos sistemas de informação, é possível perceber que a temática relacionada às necessidades informacionais está cada vez mais em evidência.

De acordo com Choo (2003 p. 99-100):

As necessidades de informação são muitas vezes entendidas como as necessidades cognitivas de uma pessoa: falha ou deficiência de conhecimento ou compreensão que podem ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação. Satisfazer uma necessidade cognitiva, então, seria armazenar a informação que responde ao que se perguntou, entretanto como se busca e usa a informação em situações sociais, a informação tem de satisfazer não apenas necessidades cognitivas, mas também necessidades afetivas ou emocionais. [...]

Depois de compreender as necessidades informacionais e seus referidos conceitos, torna-se relevante abordar também, questões relacionadas ao acesso à informação.

Segundo o próprio Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.12) refere-se ao acesso de forma ampla e objetiva, pois define como a “Possibilidade de consultar a documentação e informações”, e ainda como uma “Função arquivística destinada a tornar acessíveis os documentos e promover sua utilização”.

O acesso à informação é uma ferramenta fundamental para o usuário, porém grandes são os obstáculos a serem enfrentados, mas para que isso ocorra e obtenha êxito para os mesmos, é preciso designar os objetivos desejados em suas buscas e pesquisas sobre como ter acesso as informações. Diante dessa

abordagem, para ter acesso de forma satisfatória, as unidades de informações passem atender as demandas informacionais, pois sem o acesso fácil as informações não há como desenvolver o conhecimento.

De acordo com Bueno (2006, p.54) “É importante que as pessoas tenham não apenas acesso a informação, mas também a qualidade no acesso de acordo com suas realidades para poderem aplicá-las no sentido de buscar e transformar estas realidades”.

Sendo assim, devido à grande quantidade de informações geradas no ambiente de arquivo, os gestores deverão estar sempre em busca de aperfeiçoamento para melhor auxiliar os profissionais a desempenharem suas atividades de trabalho de forma rápida e eficaz. Com a ajuda da tecnologia, o controle de entrada e saída da documentação, faz com que programas nos conduzam a uma recuperação para o acesso de suas informações, porém, ainda assim, existem algumas barreiras no que concerne ao uso da tecnologia nos arquivos.

Segundo Evangelista et. al (2005, p.43) “Quando os recursos de infraestrutura são limitados o perigo do uso não apropriado da tecnologia e ate mesmo a sua disponibilidade quando necessário fica claramente comprometido, ou seja, há tecnologia disponível incorporada ao serviço, mas nem sempre confiável”.

Ainda assim, infere-se que a implantação de um sistema de acesso á informação nos arquivos, possibilitará melhores resultados e grandes perspectivas aos usuários e mesmo com os desafios encontrados anteriormente, a disponibilização da informação garantirá um papel fundamental a grandes mudanças na gestão dos arquivos e no acesso as documentações.

Muitas são as definições encontradas na literatura para a palavra arquivo. Parece haver um consenso quanto à definição generalista de que o arquivo é o local no qual os documentos são armazenados e tratados para posterior recuperação e uso. De acordo com Alves (2014 , p. 15) os arquivos são:

O arquivo é definido como um lugar que guarda, organiza e disponibiliza a informação através de critérios estabelecidos por profissionais competentes e prontos a manuseá-lo. Entretanto, vale ressaltar que o arquivo para além de unidade de informação, é também um lugar de memória.

Outra abordagem importante de ser mencionada é a de Rodrigues (2006, p.104):

Ao longo da história, a conceituação de arquivo mudou em conformidade com as mudanças políticas e culturais que as sociedades ocidentais viveram; os arquivos são um reflexo da sociedade que o produz e o modo de interpretá-lo também acompanha as mudanças que ocorrem.

No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 27) é possível encontrar a seguinte definição para arquivo: “[...] um conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoas ou família, no desempenho das suas atividades, independente da natureza do suporte”.

A definição apresentada pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística contrapõe em parte o que propõe Rousseau e Coulture (1994, p. 284) para quem os arquivos são tidos como “um conjunto de informações, e não como um conjunto de documentos”. Essa abordagem evidencia a concepção de que o arquivo independe do suporte no qual está inserido, ressaltando-se o valor da informação enquanto elemento chave do processo.

Para Perez e Menezes (2007, p.2):

O arquivo é considerado um local de informação e comunicação deste acervo. Suas competências estão voltadas ao armazenamento e tratamento dos documentos, preocupando-se com questões de transferência e uso da informação devendo desenvolver serviços que tornem os dados mais acessíveis ao cidadão e satisfaça suas necessidades.

Diante desse contexto, os autores explicam que o arquivo tem suas características, sendo o acervo considerado uma parte de fundamental importância para o arquivo. Assim, será possível atender a necessidade da busca da informação.

Contudo é importante mencionar que os documentos de arquivo possuem características peculiares que os diferenciam dos demais tipos de documentos.

Para Belloto (1991, p.15):

Os documentos de um arquivo são os produzidos por uma entidade pública ou privada ou por uma família ou pessoa no transcurso das funções que justificam sua existência como tal, guardando esses documentos relações orgânicas entre si. Surgem, pois, por razões funcionais administrativas e legais. Tratam, sobretudo de provar de testemunhar alguma coisa, sua apresentação pode ser manuscrita, impressa ou audiovisual, são via de regra, exemplares únicos e sua gama é variadíssima, como forma e suporte.

Nesse entendimento o documento de arquivo é aquele produzido tanto por entidades públicas quanto privadas. Sendo assim, as instituições conservadoras dos acervos necessitam ter as suas informações organizadas para que venham atender as demandas de necessidades da sociedade.

Para Gonçalves (1998, p.20):

Documento de arquivo é assim, o documento que um determinado organismo, seja ele pessoa física ou jurídica, produz no exercício de suas atividades (“produção” que pode significar tanto a elaboração do documento pelo próprio organismo, como a recepção e guarda”).

Nessa perspectiva Gonçalves (1998) elenca o contexto de produção do documento como sendo um elemento fundamental para caracterizá-lo. Além disso, demonstra que para compreender o contexto de produção de um documento de arquivo, é preciso conhecer os trâmites percorridos pelos documentos bem como o funcionamento da entidade produtora e/ou receptora na qual o mesmo esteja inserido.

De acordo com Gonçalves (2009, p.11) “documento é toda a informação registrada em suporte material (papel, fita, disco óptico, etc.) utilizada para consulta, estudo, prova, pesquisa, pois comprova fatos, fenômenos, forma de vida e pensamento do homem em uma determinada época”.

A partir dessas informações, é fácil entender que os documentos apresentam elementos característicos como forma, suporte, formato, gênero, espécie e tipo.

De posse das definições concernentes a arquivo e documento de arquivo, serão discutidas questões relacionadas à necessidade *versus* acesso a informação.

2.1 Usuários de Arquivo

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.169) “Usuários são pessoa física ou jurídica que consulta arquivos, também chamada consulente, leitor ou pesquisador”.

Já segundo Figueiredo (1979, p.79):

Os usuários são assim encorajados a tornar suas necessidades conhecidas e ao mesmo tempo assumirem alguma responsabilidade para estas necessidades de informação sejam atendidas pelas bibliotecas ou centro de informação.

Nesse sentido o autor referenciado trás alguns aspectos de bastante relevância que necessite ser ressaltada, principalmente a necessidade dos usuários para que sejam reconhecida e atendida pelas unidades de informações, visando assim facilitar o conhecimento do arquivo, bem como os seus fundos documentais.

Indo mais além, Guimarães e Silva (1996, p. 3) definem usuário como:

[...] Todo individuo, independente de cor, sexo, religião, nível de renda, escolaridade, profissão etc. habituado ou não a freqüentar instituições arquivísticas ou consultar documentos, que apresente uma necessidade vital de uma certa informação que se encontra sob a guarda de um arquivo.

Pelo que pudemos observar, a afirmação de Guimarães e Silva possibilitou uma compreensão de forma geral a respeito que todo usuário independentemente de qualquer circunstância tem a necessidade de ir à busca de informação que possa ser útil. Nesse sentido os autores Baptistas e Cunha (2007, p.174) acreditam que “essa informação poderá ser empregada para esclarecer, informar e contribuir em relação ao crescimento pessoal, cultural [...]”.

Com a crescente necessidade do usuário de ter acesso a informação, foi possível perceber que é cada vez mais necessário conhecer o perfil de cada usuário

para que suas necessidades informacionais sejam compreendidas e assim, os arquivos possam oferecer serviços de qualidade.

Nessa perspectiva, podemos elencar a importância dos arquivos na construção da cidadania, permitindo assim que o usuário possa ter auxílio para desenvolver os estudos direcionados ao mesmo.

Ressalta-se que cada arquivo tem suas especificidades, por isso o papel do arquivista é fundamental, não só para fornecer serviços aos acervos, mas também aos usuários e com isso lhes dar condições necessárias para o acesso aos documentos.

Diante disso, Perez (2009, p. 13), adverte que:

O sucesso de um órgão de informação depende, em grande parte, do conhecimento que ele possui das necessidades de informação dos indivíduos que se utilizam dos serviços oferecidos. Portanto, um estudo de usuário constitui-se num instrumento importante para a avaliação e planejamento desses serviços.

De acordo com o que é mostrado no quadro 1, os usuários são classificados de diversos tipos. Segundo Nunez Paula (2000, p. 109-111), são eles:

Quadro 1 – Tipos de usuários

Usuários Potenciais	São aqueles indivíduos a quem se destinam os serviços de informação.
Usuários Reais	São aqueles indivíduos que utilizam freqüentemente os serviços de informação.
Usuários Internos	São aquelas pessoas, grupos ou entidades que estão subordinados administrativamente ou metodologicamente à mesma gestão

	que a unidade de informação.
Usuários Externos	São aquelas pessoas, grupos ou entidades que não estão subordinados administrativamente ou metodologicamente a mesma gestão que a unidade de informação.

Fonte: Adaptado de Nunez Paula (2000).

2.2 Arquivos Médicos como fontes de informação

As transformações pelas quais passamos nas últimas décadas, também desencadearam mudanças em relação às fontes de informações existentes nos hospitais. O surgimento dos computadores e das redes de telecomunicações proporcionou o registro e disseminação de informações medica online, o que configura um avanço tecnológico e um aumento significativo na produção de informações oriundas desse processo.

Embora a tecnologia seja uma grande aliada no processo de criação de documentos nos arquivos hospitalares, a realidade assistida na maioria dos hospitais está muito além do que se deseja, de modo que muitas são as dificuldades a serem enfrentadas. As massas documentais acumuladas, em sua maioria no suporte papel, dificultam pela falta de tratamento arquivístico, a recuperação da informação por parte dos usuários internos e externos.

De acordo com Campagnolli (2008, p. 8):

O hospital é sistema vivo que não pode operar adequadamente sem uma boa organização interna. Cada vez mais as organizações tendem a ser, mas complexas, exigindo um sistema hospitalar adequado para cada realidade organizacional. Mesmo com as exigências e necessidades, pois há muita resistência à mudança.

Dessa forma, é possível perceber que muitas são as necessidades enfrentadas pela resistência a mudança, e por isso o papel de um bom gestor é de suma importância para as instituições hospitalares, de modo que, por meio da excelência em gestão, as dificuldades sejam amenizadas e ocorra uma efetiva organização dos arquivos médicos.

Ainda segundo Campagnolli (2008, p.9):

Hoje as empresas estão cada vez mais competitivas e preocupadas com o bem estar do cliente. Com as mudanças acontecendo diariamente, elas são obrigadas a criar uma cultura organizacional flexível e focada na necessidade do cliente [...]

A importância de organizar os arquivos difere no controle dos documentos e também nos atendimentos oferecidos pelos profissionais, por isso os arquivos precisam dispor de especialidades referentes de caráter clínico, para conceder dado e procedimentos que possibilite total confiança aos seus pacientes, que precisam destas informações. Presume Almeida (2011, p.53):

Os hospitais são, na gênese, instituições complexas, cuja gestão coloca desafios constantes e crescentes, num contexto de cada vez maior exigência e expectativas por parte dos diferentes personagens que o compõem - doentes, financiadores, tutelas e a sociedade, em geral.

É oportuno mencionar que quando nos referimos aos hospitais ou instituições de saúde, podemos observar que as informações contidas no documento possuem uma caracterização e, portanto, são importantes. Por serem instrumentos de consultas médicas, os prontuários são documentos sigilosos e o seu acesso é totalmente restrito, daí a importância de sabermos as questões relacionadas ao sigilo, tema esse que será abordado a seguir.

Exemplificando o que já se foi relatado anteriormente, é importante ressaltar e tentar compreender, que o acesso aos documentos médicos é sigiloso, no entanto possuem um tempo de guarda sob a custódia das instituições que os armazenam. No **quadro 2**, serão apresentadas as categorias e características dos documentos sigilosos.

Quadro 2 - Categorias e Características de Documentos Sigilosos

CATEGORIAS	CONCEITO	CARACTERÍSTICAS
<p>Ultrassegretos</p> <p>25 Anos</p>	<p>Documentos que requeiram excepcionais medidas de segurança e cujo teor só deva ser do conhecimento de agentes públicos ligados ao seu estudo e manuseio</p>	<p>Documentos referentes à soberania e integridade territorial nacionais, planos de guerra e relações internacionais do país, cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado.</p>
<p>Secretos</p> <p>15 Anos</p>	<p>Documentos que requeiram rigorosas medidas de segurança e cujo teor ou característica possam ser do conhecimento de agentes públicos que, embora sem ligação íntima com seu estudo ou manuseio, sejam autorizados a deles tomarem conhecimento em</p>	<p>Documentos referentes a planos ou detalhes de operações militares, a informações que indiquem instalações estratégicas e aos assuntos diplomáticos que requeiram rigorosas medidas de segurança cuja divulgação ponha em risco a segurança da sociedade e do Estado.</p>

	razão de sua responsabilidade funcional.	
Reservados 5 Anos	Documentos que não devam, imediatamente, ser do conhecimento do público em geral.	Aqueles cuja divulgação, quando ainda em trâmite, comprometa as operações ou objetivos neles previstos.

Fonte: Jardim (1999).

Mediante o exposto, o prontuário médico, pode ser mencionado como um documento sigiloso, por possuir registros e informações pessoais do paciente, tendo como sua identificação completa, filiação, sexo, endereço e naturalidade e que por sua vez apresenta exames, resultados e diagnósticos. Sendo, portanto, proibida a divulgação das informações registradas no mesmo. O documento sigiloso é definido pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2004, p. 70) como um documento “[...] que pela natureza de seu conteúdo sofre restrição de acesso”.

As informações contidas no prontuário poderão ser concedidas aos familiares, caso o paciente seja menor de idade ou incapaz, pois o seu acesso só será permitido ao seu representante legal. As informações também poderão ser disponibilizadas em caso de obtenção para pesquisas ou dados relacionados ao hospital, e sendo da responsabilidade do pesquisador, manter sigilo sobre a dignidade das pessoas.

Nesse contexto, o Arquivo Nacional no Decreto nº 7.724 de 16 de maio 2012, artigo 3º considera em seus parágrafos IV e V.

IV- informação sigilosa - informação submetida temporariamente restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo; V - informação pessoal -

informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem.

Em razão do que foi relatado, o prontuário se constitui um documento de natureza sigilosa. O acesso ao mesmo é restrito e suas particularidades são específicas de seu órgão produtor.

3 HOSPITAL DE TRAUMA SENADOR HUMBERTO LUCENA

Neste capítulo, serão apresentadas informações referentes ao Hospital de Trauma Senador Humberto Lucena, ressaltando-se seu histórico e estrutura administrativa. Serão apresentadas informações relacionadas também ao Serviço Médico e Estatístico do referido hospital, o SAME.

3.1 Histórico e estrutura administrativa

O Hospital de Emergência e Trauma Senador Humberto Lucena – HEETSHL – está localizado na Avenida Orestes Lisboa S/N, conjunto Pedro Gondim, na cidade de João Pessoa Paraíba.

Fundado no ano de 2001, o HEETSHL tem com finalidade específica operacionalizar a gestão e execução das atividades e dos serviços de saúde de urgência e emergência em trauma, uma vez que é um referencial dessa área no Estado da Paraíba.

O hospital está habilitado para realizar assistência médica na área de traumatologia, queimados e outros serviços de urgência e emergência clínica, além das cirurgias de baixa, média e alta complexidade (TRAUMA, 2014). Representa na saúde pública uma referência aos demais hospitais, constituindo níveis que sobressaem em diversas áreas específicas. Ressaltamos que na instituição possui a Cruz Vermelha, com sua história e resultados apresentados em evidências com suas éticas direcionadas aos profissionais.

A Cruz Vermelha iniciou suas atividades no hospital para juntos desenvolverem melhores qualificações na prestação dos seus serviços, tendo em

vista a necessidade de se atingir padrões de qualidades. Nesse contexto, torna-se pertinente ressaltar os objetivos da Cruz Vermelha no referido hospital.

Quadro 3 – Objetivos da Cruz Vermelha no HEETSHL

Modelo de Trabalho	A Cruz Vermelha Brasileira oferece seus serviços, visando apoiar e superar as dificuldades da Gestão Pública através da melhoria contínua e da eficácia dos processos, estruturando as mudanças necessárias de uma forma integral – contemplando aspectos estratégicos, humanos, ambientais, boas práticas, controles administrativos – e promovendo as melhorias possíveis nos sistemas de trabalho (...).
Utilidade Pública	É reconhecida pelo governo brasileiro como sociedade de socorro voluntário, autônoma, auxiliar dos poderes públicos e, em particular, dos serviços militares de saúde, bem como única Sociedade Nacional da Cruz Vermelha autorizada a exercer suas atividades em todo o território brasileiro.
Voluntariado	A Cruz Vermelha é uma instituição voluntária de socorros sem nenhuma finalidade lucrativa.
	A Cruz Vermelha, nascida da

<p style="text-align: center;">Humanidade</p>	<p>preocupação de prestar socorro, indistintamente, aos feridos nos campos de batalha, esforça-se, no âmbito internacional e nacional, em evitar e aliviar o sofrimento humano sob qualquer circunstância. Procura não só proteger a vida e a saúde, como também fazer respeitar o ser humano. Promove a compreensão mútua, a amizade, a cooperação e a paz duradoura entre todos os povos.</p>
--	---

Fonte: HEETSHL, 2015.

No hospital ou em qualquer outra Instituição, a informação é imprescindível para o desenvolvimento de atividades. O gerenciamento de atividades voltadas para a área de saúde carece também de zelo pelos aspectos administrativos e funcionais. Nesse contexto, a organização hospitalar a qual a pesquisa está voltada é uma grande consumidora de informação em todos os níveis, pois conta com uma equipe diversificada de profissionais, sejam: médicos, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos, fisioterapeutas, nutricionistas, farmacêuticos, e profissionais da área administrativa, dentre outros.

O hospital trata de questões fundamentais para a pesquisa e com meios e finalidades consideradas importantes.

3.2 Descrevendo o SAME

O SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística) localizado nas dependências do HEETSHL é um serviço imprescindível para o referido hospital, pois mantém sob sua guarda os registros de dados do paciente. Interage com os demais serviços técnicos e administrativos da instituição, cooperando com os mesmos no aprimoramento de assistências prestadas.

De acordo com Campagnolli (2008, p. 1)

Em 1943 os arquivos médicos no Brasil eram separados da estatística e a partir desse ano reformulou-se a estatística hospitalar. Com isso criou a centralização desses setores e registro geral e num único órgão nasceu o serviço de arquivos e estatística (SAME), tornando-se “ A memória do hospital” para muitos “pulso do hospital”. A partir desses trabalhos muitas instituições passaram a usar esses serviços, obtendo assim excelentes resultados, permitindo avaliar o padrão da qualidade hospitalar.

Mediante o exposto torna-se evidente a importância atribuída ao SAME de um hospital. Além disso, é perceptível o fato de que a qualidade na estrutura de um arquivo médico e estatístico está diretamente relacionada à organização do seu acervo. O arquivo do SAME o qual a pesquisa está direcionada se encontra com sua documentação armazenada em pastas, que por sua vez, são agrupadas dentro de caixas Box e guardadas nas estantes deslizantes. Além dessa documentação, existe a que está sob a guarda permanente em um local denominado Galpão, que fica localizado na cidade de Cabedelo no Estado da Paraíba.

De acordo com Cosmo (2006, p.11):

Precisa-se ressaltar que o trabalho de organização de um acervo documental é impossível de ser realizado sem o conhecimento dos procedimentos adequados para o acondicionamento do acervo; é fundamental a existência de pessoas capacitadas, pois caso isso não ocorra, a tendência é de apenas guardar e, ainda mais, significa guardar sem seguir critérios de organização e descarte.

De modo geral, pode-se afirmar que o SAME do HEETSHL encontra-se com espaço inadequado para guarda documental, pois a área possui um espaço restrito para locomoção dos profissionais.

O SAME possui uma equipe formada por 15 (quinze) funcionários, sendo 14 (quatorze) assistentes administrativos e 1 (uma) coordenadora, sendo 3 (três) funcionários contratados pelo Governo do Estado da Paraíba e os demais pela Cruz Vermelha. O horário de funcionamento do mesmo é das 8h às 18h, no qual resultam

de atividade fins, onde são feitos de 15 a 20 prontuários por dia, podendo existir variações de números de acordo com os meses.

A produção de documentos inclui a elaboração de prontuários tanto eletrônicos quanto físicos. Ambos correspondem à fase de matrícula sendo nomeados na fase inicial de Boletim de Emergência (BE), pois registra os dados do paciente no ingresso da unidade de saúde, sendo utilizado como auxiliar no diagnóstico.

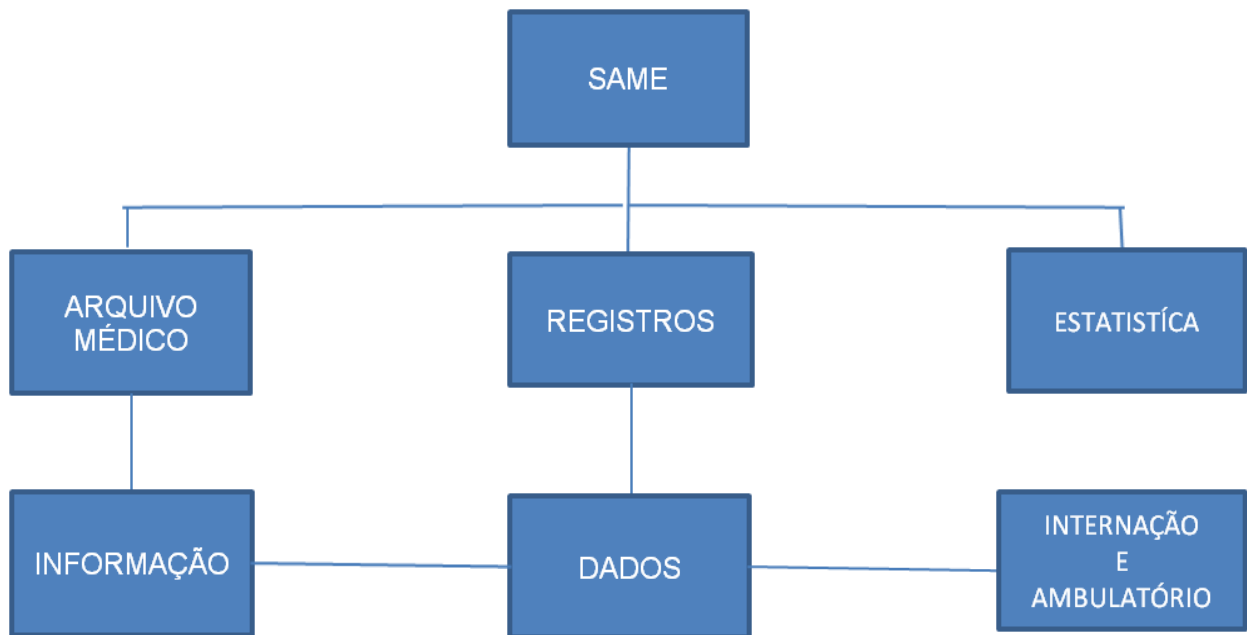
O SAME possui um acervo documental de mais de 84.000,00 prontuários. Ele é responsável pelo arquivo e movimentação de todas as informações que formam o Prontuário do Paciente. Dentre as diversas espécies e tipologias documentais existentes no arquivo, pode-se mencionar: Atas, Atestados, Cartaz, Certidão de Nascimento, Certidão de óbito, Certificado, Circular, Decreto, Decreto Lei, Protocolo, Diário, Formulário, Memorando, Ofício, Nota Fiscal, Relatório, Requerimento.

De acordo com Rodrigues Filho, Chavier e Adriano (2001, p.106)

Um sistema de arquivo médico é um conjunto de componentes que forma os mecanismos para que os prontuários sejam criados, usados, armazenados e acessados fazendo parte de um sistema de informação hospitalar (SIH) e tendo como foco central os dados clínicos.

Sendo assim é reconhecível que a criação e existência de um serviço médico estatístico é de suma importância ao hospital, sobretudo, por ser essencial tratar, conservar, e preservar as informações contidas nos documentos.

Para compreendermos melhor a estrutura do SAME, será apresentada na figura 2, a proposição de um modelo básico do mesmo.

FIGURA 02- ORGANOGRAMA DE UM SAME

Fonte: Campagnolli (2008)

Na avaliação feita ao arquivo, foi possível perceber que as experiências vividas e os resultados de pesquisas desses serviços têm evidenciado que os padrões de qualidade e atenção aos usuários são impasses críticos nos sistema de saúde. Desta maneira existem vários questionamentos a serem respondidos, mas enquanto isso há uma necessidade de construção de métodos de desenvolvimentos em relação aos serviços, atendimentos, infraestrutura e gestão no setor, visando à busca de melhorias e otimização dos recursos com foco na satisfação dos usuários. Contudo, verifica-se que o arquivo necessita de uma gestão da informação relacionada às práticas arquivísticas para melhorar o fluxo informacional e a estrutura organizacional.

4 PRONTUÁRIO DO PACIENTE

O prontuário do paciente, assim como é chamado nas unidades de saúde é um elemento transmissor de informações, o qual com tem documentos de extrema importância. Segundo Santos (2010, p. 24):

O prontuário do paciente é o elemento de comunicação entre os vários setores do hospital e entre os diferentes atores envolvidos, sendo o repositório de um conjunto muito grande e rico de informações, capazes de gerar conhecimento, constituindo-se de documentos de extrema relevância [...].

Como vimos nessa afirmação, o prontuário é um documento fundamental, cujas informações são registradas de forma a possibilitar o acompanhamento de toda trajetória de vida do paciente no interior do hospital. Sendo assim é imprescindível haver comunicação entre os setores nos quais o prontuário percorre, e por isso é importante haver a legislação que atue de forma organizada na instituição e garanta aos pacientes assistências eficazes.

Santos e Freixo (2011, p. 3), afirmam que: “o prontuário serve tanto para a instituição que presta assistência á saúde como para o ensino a pesquisa a elaboração de políticas de saúde, bem como para avaliação da qualidade da assistência medica prestada”.

Nessa perspectiva do autor julgo elencar que o prontuário é sem duvida um documento importantíssimo, mas cujo acesso é uma questão a ser avaliada pelos gestores que atuam na organização do hospital. Este processo geralmente é feito por uma comissão de avaliação, visto que carece da participação de profissionais qualificados para definirem critérios referentes ao acesso aos prontuários.

Nesse contexto, surge o conceito do prontuário do paciente. Segundo (CFM Nº 1.301/2002):

O prontuário do paciente é o documento único constituído de um conjunto de informações registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência prestada a ele, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo. (CFM Nº 1.301/2002)

Em suma, pode-se afirmar que o prontuário é um documento que serve principalmente para facilitar a comunicação entre os profissionais no hospital, bem como para conferir aos pacientes os seus respectivos registros na instituição.

4.1 Prontuário Impresso

As instituições de saúde apresentam diversos fatores referentes aos prontuários estruturados em papel, e um deles está relacionado ao fato do mesmo apresentar diversas limitações, tanto no seu armazenamento quanto em sua organização. Os grandes volumes de documentos nos prontuários apresentam dificuldades no manuseio por partes dos profissionais, tornando dificultoso o seu manuseio.

O prontuário impresso é um documento imprescindível para o paciente e por isso é importante mantê-lo organizado, para que a instituição obtenha agilidade e qualidade no atendimento. Nesse sentido, pode ser assegurado que a qualidade dos serviços prestados possibilitará a garantia da continuidade nos cuidados dos prontuários dos pacientes.

Há uma existência de uma preocupação na guarda das informações com vistas a preservar a integridade física e moral do paciente, porém o prontuário torna-se progressivamente um repositório de informações:

Além dos médicos muitos outros profissionais produzem atualmente registros sobre a atenção que desenvolveram com o paciente, os prontuários tornam-se cada vez mais volumosos, há uma preocupação crescente com a documentação de todos os procedimentos face a possíveis questionamentos jurídicos, há necessidade de preservação do sigilo das informações registradas, essas têm sido questões rotineiras a serem equacionadas nos serviços de saúde. (NOVAES, 2003, p.43)

Desta forma podemos entender que o prontuário físico é um conjunto de informações que são registradas e armazenadas com uma quantidade excessiva de documentos. As informações contidas no mesmo precisam ser organizadas de

modo a produzir dados que servirão de apoio para a tomada de decisões sobre a forma de cuidados ao qual o paciente deverá ser submetido.

Ainda sob o ponto de vista das informações mencionadas, faz-se necessário elencar as desvantagem e também as vantagens dos prontuários estruturados em papel: “As principais desvantagens do prontuário em papel são sua não onipresença, sujeito a perdas, o conteúdo é livre, ilegível, incompleto, ambíguo, o conteúdo precisa ser transcrito para estudos científicos”. Pizzolatto (2009, p. 21). Ao mesmo tempo, o autor descreve as vantagens do manuseio do prontuário em papel: [...] “é facilmente carregado, têm se liberdade de estilo, facilidade para buscar um dado, não requer treino, disponível a qualquer instante. ”

Acredita-se, no entanto que tais informações retratadas acima são bastante convincentes, pois versam não somente as desvantagens do prontuário físico, mas também foram às vantagens do mesmo, e por isso o prontuário mesmo sendo em formato de papel deve ser um documento único de todos os atendimentos que são feitos. No entanto em hipótese alguma o documento poderá apresentar os seguintes itens: anotações ilegíveis, falta de documentos, desorganização das pastas, ausência de datas, falta de carimbo e assinatura do medico, rasuras, uso irregular e por fim falta de controle, para que o documento não venha perder a sua veracidade.

Por isso a documentação deve ser mantida sempre com total responsabilidade exercida pelos médicos, laudos, contas médicas entre outros responsáveis pelo prontuário.

4.2 Prontuário Eletrônico

O crescimento da informática tem atingido toda a sociedade e principalmente os serviços de assistência á saúde, e o prontuário eletrônico vem sendo uma das ferramentas que estão sendo utilizadas nos hospitais. Com isso todos os dados referentes ao atendimento do paciente são armazenados de forma a melhorar e agilizar a prestação de serviços.

Hoje vivemos em um período de praticidade, pois quando as informações contidas no prontuário de papel são transferidas para os prontuários eletrônicos, podemos considerar uma troca de paradigmas. Dessa forma é possível perceber

que os avanços tecnológicos vêm sendo modificados, através de sistemas de informações que permitem a recuperação, o arquivamento e transmissão da informação do prontuário eletrônico de forma rápida. Segundo Cancian (2006, p.10):

O sistema de informação deverá manter a integridade das informações armazenadas através de um controle contra vulnerabilidades, métodos de autenticação e controle de acesso. Além dos aspectos referentes aos dados armazenados.

O Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP tem como característica abranger a assistência médica como o todo, e por isso é possível para o usuário tornar-se o acesso ao mesmo de forma mais simples. O PEP é definido por Pinto (2006, p. 37):

Como um documento eletrônico constituído pelo conjunto de informações concernentes a uma pessoa doente, aos tratamentos e cuidados a ela dispensados, bem como a gestão e fluxo de informação e comunicação atinentes ao paciente das organizações de saúde.

Percebe-se que nas pesquisas que foram feitas ao tema aqui discutido abordaram várias vantagens e desvantagens sobre o uso do prontuário eletrônico, todavia alguns autores relataram através de um quadro tais argumentos feitos a esse tipo de ferramenta utilizada pelas instituições de saúde.

Quadro 4 - Vantagens e Desvantagens do Prontuário Eletrônico

Prontuário Eletrônico	Vantagens	Desvantagens
Autor Meuprontuario.net (2015)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agilidade possibilita o preenchimento de documentos; ➤ Segurança dos dados com o 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Investimento em hardware, software e treinamento;

	<p>controle de usuário e prioridades;</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Atualização em tempo real; ➤ Portabilidade-possibilidade de acessar os dados do prontuário a qualquer hora e em lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Necessidade de conhecimento da tecnologia e treinamento dos profissionais que utiliza-las, mas nada que a prática não resolva.
<p>Autor Odireitomedico.blogspot.com.br</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Redução de custos: não tem necessidade de impressos; ➤ Diminuição de redundância de exames: existe maior controle das requisições de exames. ➤ Reconstrução historia completa; seguindo o paciente, onde este for procurar atendimento, ficará o registro; ➤ Compreensão do texto: clareza nas informações devido a caligrafia legível. ➤ Facilidade de organização: está ao alcance de quem pode ter acesso. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indefinição jurídica sob sua utilização (CFM- SBIS), o que pode gerar um custo alto.

Fonte: <http://Direitomedico.blogspot.com.br/2013/03/prontuário-eletronico-prontuario.html> > acesso em 20 Jan de 2015 as 14:58 hs; <http://meuprontuario.net/prontuario-eletronico-papel-qual-melhor/> acesso em Jan de 2015 às 15hs.

Ainda existe um grande desafio em relação à adaptação nos sistemas oferecidos pelas instituições, porém não significa que as dificuldades não poderão ser enfrentadas, pois o rápido acesso a esse documento pode garantir uma melhora na qualidade além da redução de custos de atendimento ao paciente. É importante salientar que a implantação de tecnologias da informação garante um caminho de aprendizado para gestão do hospital de acordo com cada necessidade que for apresentada.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como sendo descritiva com abordagem quanti-qualitativa. De acordo com Andrade (2003, p.124) “Uma das características da pesquisa descritiva é a técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente através de questionários e da observação”. Além disso, segundo Gil (2006) a pesquisa descritiva tem como objetivo descrever as características de determinado fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

Foi realizada no arquivo do SAME HEETSHL, localizado no município de João Pessoa no Estado da Paraíba, e buscou verificar como ocorre o acesso às informações contidas nos prontuários do referido arquivo.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um questionário contendo variáveis objetivas e subjetivas. O questionário proposto foi apresentado como escala de análise tipo Likert variando entre 1 (um) e 5 (cinco) pontos. Nesse tipo de escala, o nível de concordância avança conforme maior for o número de pontos assinalados, ou seja, os usuários julgam de acordo com as instruções que variam desde “Concorda Fortemente” até “Discorda Fortemente”. O ponto 3 (três) da escala foi considerado neutro uma vez que define a incerteza ou neutralidade quanto a as respostas.

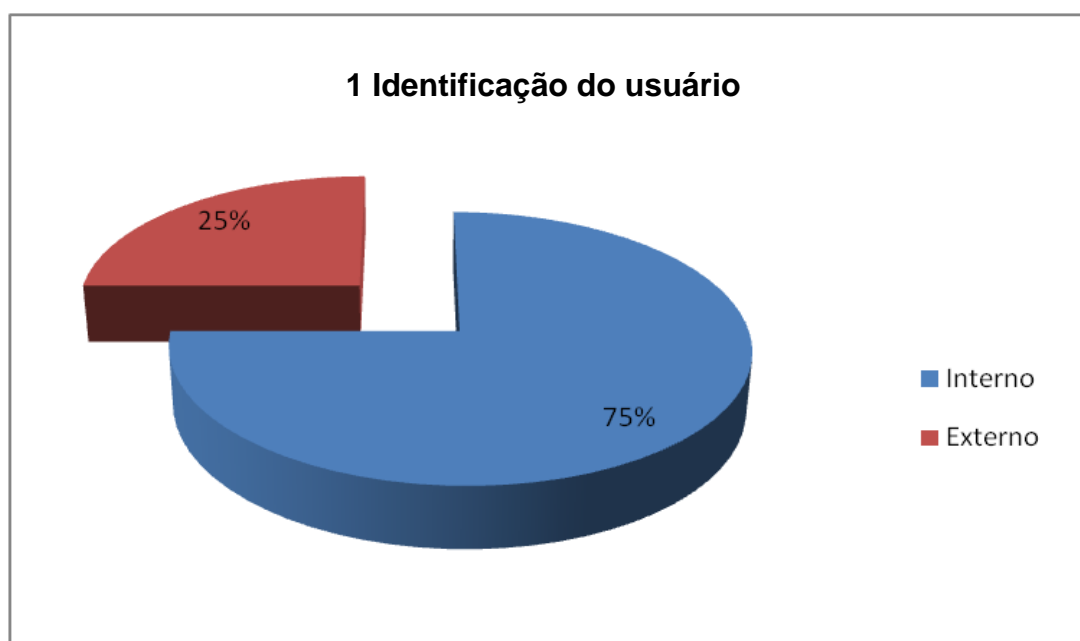
Segundo Gil (2006), o questionário é uma técnica de investigação composta por um numero de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas e situações vivenciadas.

Não foi possível identificar o número total de usuários que frequentam o arquivo. Sendo assim, a coleta de dados foi realizada no dia 01 de julho de 2015, no SAME do HEETSHL e contou com a colaboração de 36 respondentes, sendo 27 usuários internos, ou seja, profissionais que trabalham no hospital; e 9 usuários externos, ou seja, estudantes que frequentam o arquivo do SAME do HEETSHL

6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

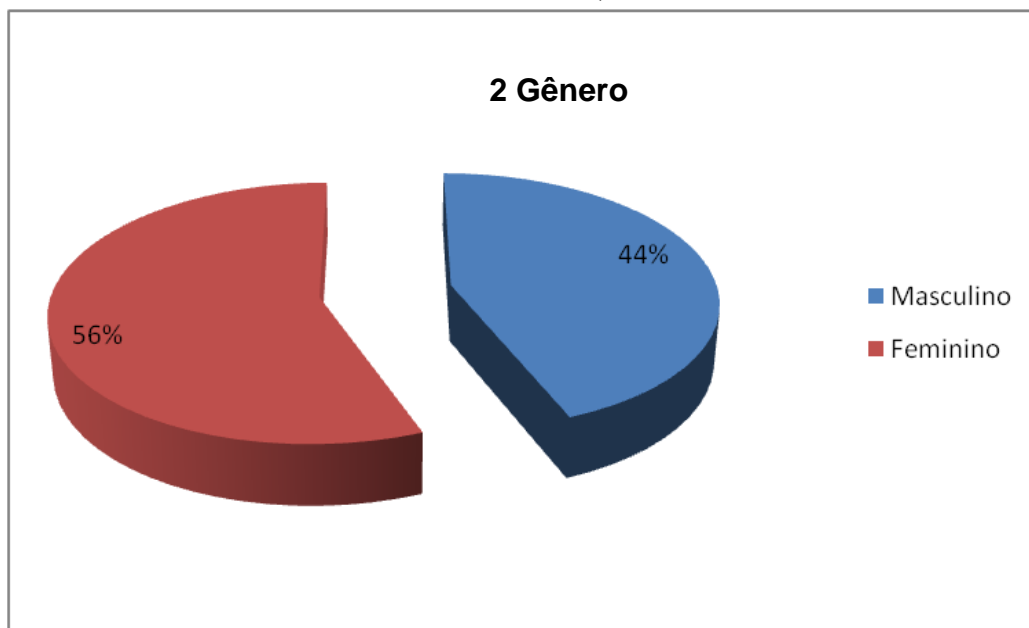
Para fins de demonstração, os dados analisados serão apresentados em forma de gráficos do tipo pizza, para que se possa estabelecer uma melhor compreensão dos mesmos. Os mesmos foram construídos com o auxílio do software Excel.

GRÁFICO 1 – PERFIL DO USUÁRIO QUANTO A IDENTIFICAÇÃO



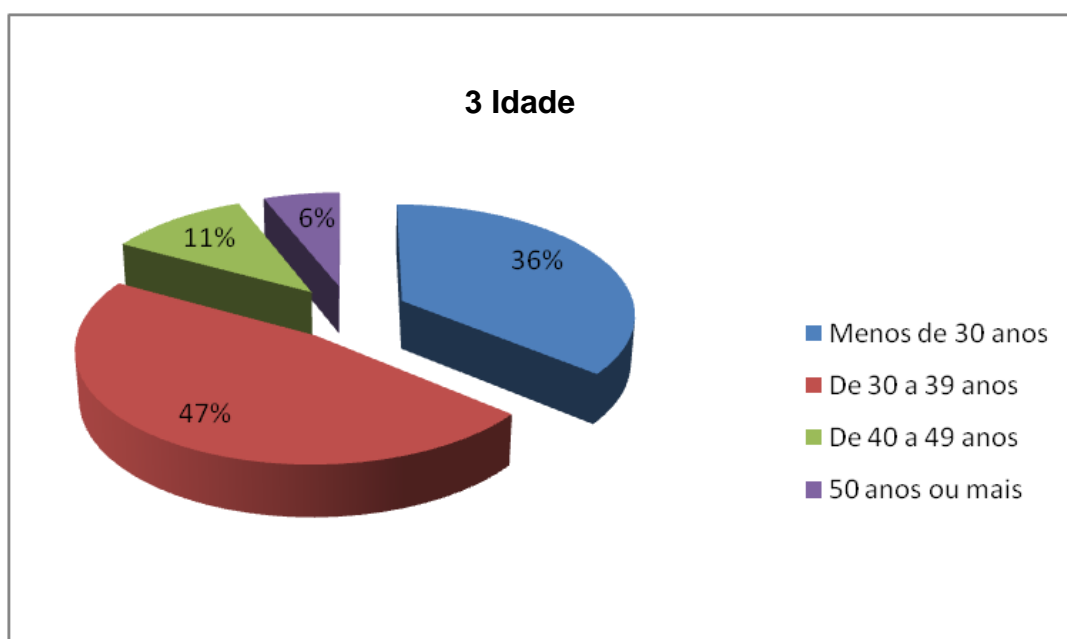
Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Em análise ao gráfico 1, percebeu-se que a maior parte dos respondentes estão inseridos na categoria de usuário interno, que são os profissionais que trabalham no HEETSHL, com o percentual de 75%. Os usuários externos, que correspondem aos estudantes que frequentam o arquivo, compreenderam o percentual de 25%. Diante do exposto foi possível perceber que possivelmente a maior parte dos usuários foram internos pelo fato de os mesmos serem profissionais quem atuam no hospital, e por isso possuem uma maior disponibilidade para irem ao arquivo do SAME, em busca da obtenção de informações e por ser um arquivo corrente é de interesse maior do produtor a frequência de uso é maior.

GRÁFICO 2 – PERFIL DO USUÁRIO QUANTO AO GÊNERO

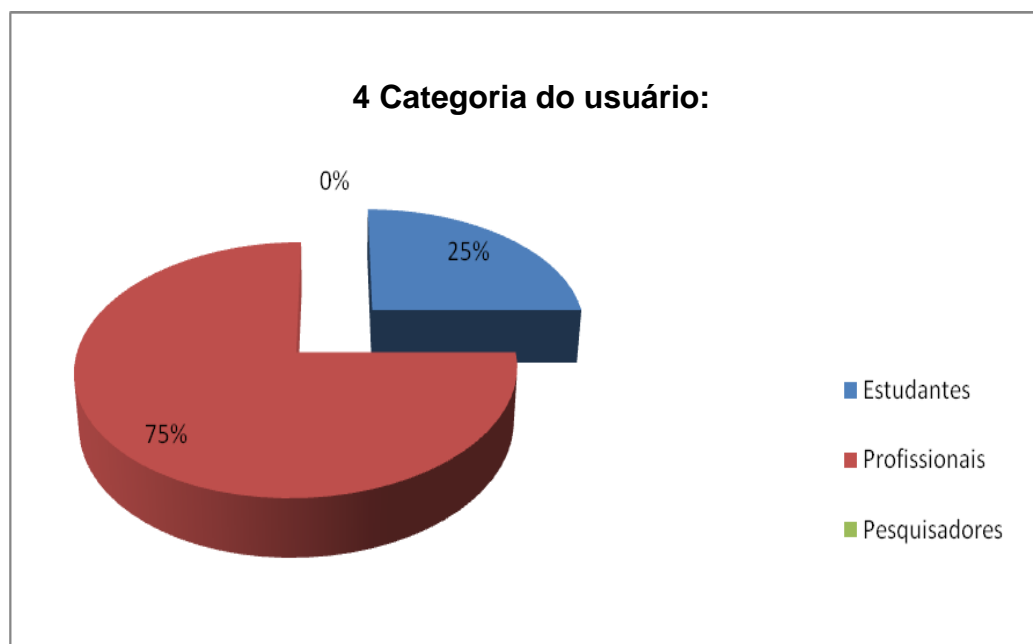
Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

No gráfico 2, observou-se que a distribuição do gênero dos respondentes é mais favorável para o gênero feminino, que obteve o percentual de 56%, em detrimento a 44% do masculino. Conforme pode ser observado no gráfico. o percentual no qual acima foi destacado inferiu que sendo usuários internos que fazem parte dos setores como: Contas medicas, Laudo, Enfermagem, Nutrição.

GRÁFICO 3 – PERFIL DO USUÁRIO QUANTO A FAIXA ETÁRIA

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

No gráfico 3, foi apresentada a distribuição dos respondentes por faixa etária. Nesse sentido, percebe-se que 47% possuem idade que varia de 30 a 39 anos, 36% possuem menos de 30 anos, 11% possuem idades compreendidas entre 40 á 49 anos, e 6% foram identificados com mais de 50 anos. Podemos observar que cerca de quase 47% dos pesquisados encontram-se na faixa etária de 30 a 39 anos. Esse fato pode ser constatado pelo fato de que são usuários que atualmente mais se utiliza o SAME para a obtenção de suas informações.

GRÁFICO 4 – PERFIL DO USUÁRIO QUANTO À CATEGORIA

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

Conforme demonstrado no gráfico 4, 75% dos respondentes são profissionais que atuam no hospital, e 25% são estudantes. A categoria “Pesquisadores” não foi escolhida por nenhum dos respondentes. Acredita-se que um maior percentual na categoria “profissionais” foi apresentado, em virtude dos mesmos possuírem mais facilidade de acesso ao arquivo, bem como interesse em obter informações a respeito das diversas patologias com que lidam diariamente.

GRÁFICO 5 – POSICIONAMENTO DOS USUÁRIOS QUANTO AO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO SAME



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

De acordo com o apresentado no gráfico 5, foi possível compreender que sob a ótica dos respondentes o horário de funcionamento do SAME, pode ser considerado satisfatório, visto que, 56% do total pesquisado concordaram fortemente com a afirmativa em questão e 33% concordaram. . A opção “Indeciso” obteve o percentual de 11%. Já as opções “Discorda e Discorda Fortemente” não foram escolhidas por nenhum dos respondentes. Para os usuários que obteve o percentual de 56% que disseram que concordam fortemente. É interessante referir que a percepção desses usuários quanto ao horário atribuído as suas pesquisas em relação aos prontuários, podem ser feitas pelos mesmos impressos ou eletrônicos, ou seja, enquanto ao horário não interfere sendo usuários internos, mas aos usuários externos terão que respeitar o horário o que foi dado ao SAME.

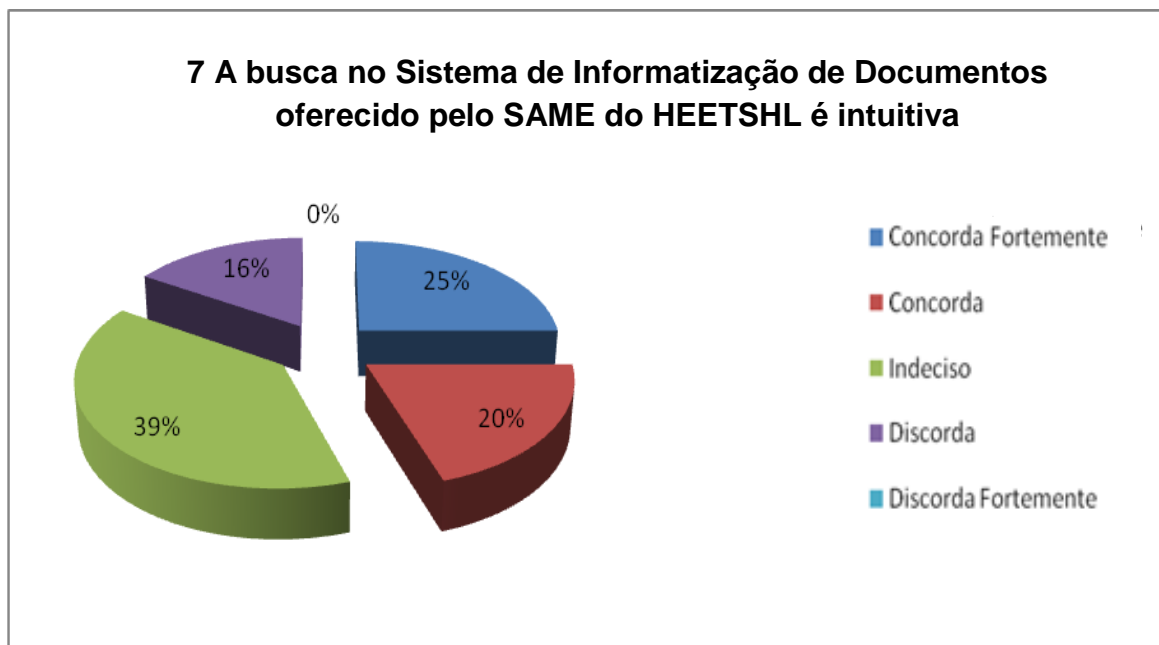
GRÁFICO 6 – POSICIONAMENTO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO FEITO PELOS PROFISSIONAIS DO SAME



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

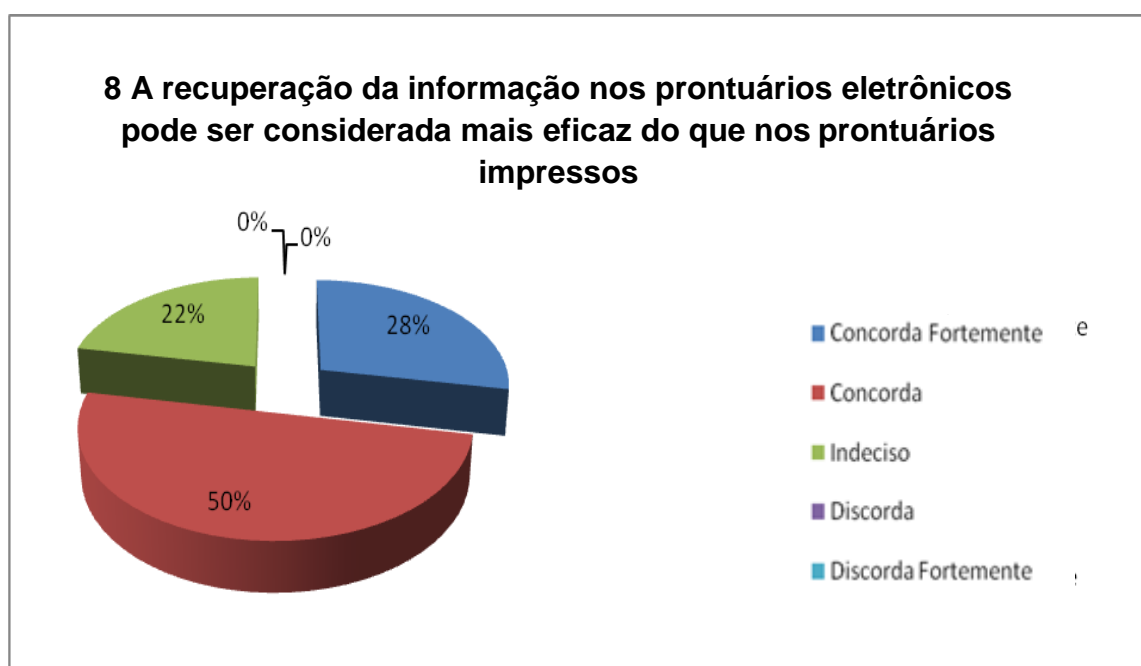
No que concerne a variável “Você ficou satisfeito com o atendimento oferecido pelos profissionais do SAME do HEETSHL?” 25% dos respondentes concordaram fortemente e 20% concordaram. A opção “Indeciso” atingiu o percentual de 33%, seguida das opções “Discorda” com 14% e “Discorda Fortemente” com 8%. Ao percentual obtido que foi de 33% para os indecisos, foi possível perceber que existem usuários que não quiseram revelar suas respostas, mas seguindo o que foi observado na pesquisa as posturas dos profissionais rentes aos usuários ainda muito escassos.

GRÁFICO 7– UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMATIZAÇÃO DO SAME



Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

A partir da observação do gráfico 7, constatou-se que 25% dos respondentes concordam fortemente e 20% concordam com a variável “A busca no Sistema de Informatização de Documentos oferecido pelo SAME do HEETSHL é intuitiva?”. Foi possível observar também que 39% dos respondentes ficaram indecisos com relação à referida variável e 16% discordaram com a afirmativa em questão. A opção “Discorda Fortemente”, não foi escolhida por nenhum dos respondentes. Com relação ao sistema existente no Serviço de Arquivo Médico Estatística foi perceptível pelas respostas dos usuários que o arquivo necessita de melhorias quanto ao sistema, para melhor atender as necessidades informacionais dos mesmos.

GRÁFICO 8 - PRONTUÁRIOS ELETRÔNICOS E IMPRESSOS

Fonte: Dados da pesquisa, 2015.

No gráfico 8, observou-se que houve 50% dos respondentes concordaram e 28% concordaram fortemente com a variável “A recuperação da informação nos prontuários eletrônicos pode ser considerada mais eficaz do que nos prontuários impressos”. Contudo, 22% dos respondentes ficaram indecisos com relação a referida variável. As opções “Discorda” e “Discorda Fortemente”, não foram escolhidas por nenhum dos respondentes. Dessa forma foi observado que os respondentes apontaram que a recuperação da informação nos prontuários eletrônicos pode elencar que são mais eficazes que os prontuários impressos, no qual possui o acesso remoto e a possibilidade de criar novos sistemas de recuperação da informação.

Para as questões subjetivas, têm-se as informações das repostas dispostas nos quadros 5 e 6.

Vejamos o que revelaram alguns respondentes com relação a variável “Quais os principais obstáculos que você encontrou durante a realização de sua pesquisa por prontuários do SAME do HEETSHL?”

Quadro 5 – Principais obstáculos encontrados pelos usuários durante a realização de suas pesquisas por prontuários do SAME do HEETSHL

Respondente 1	Restrições ao acesso às informações em meio aos prontuários impressos.
Respondente 2	Necessidade de ser feito um pré-projeto para permissão ao acesso ao SAME.
Respondente 3	Dificuldades ao acesso ao sistema por parte dos usuários internos, onde possui um software lento.
Respondente 4	Espaço inadequado para os funcionários do setor e para toda massa documental existente.
Respondente 5	As informações transmitidas para os usuários são insuficientes para satisfazer as necessidades dos mesmos.

Vejamos, a seguir no quadro 6, o que revelaram alguns respondentes com relação a variável “Caso considere necessário, aponte sugestões de melhorias para a realização de pesquisas por prontuários no arquivo do SAME do HEETSHL.”.

As respostas expressaram, não somente os principais obstáculos encontrados pelos usuários nas realizações de suas pesquisas, mas também certa deficiência no qual diz respeito à gestão e controle dos recursos aplicados ao

Serviço de Arquivo Médico e Estatística- SAME, de maneira que possa ser capaz de oferecer melhores condições para o acesso as informações por parte de seus usuários.

Quadro 6 – Sugestões de melhorias para o arquivo do SAME do HEETSHL

Respondente 1	Espaço físico com melhor estrutura de organização e conservação da massa documental.
Respondente 2	Contratação de Profissionais responsáveis pelo acervo.
Respondente 3	Qualificação dos profissionais do arquivo, para melhor atender os usuários.
Respondente 4	Melhoria nos sistema oferecido para acesso aos prontuários no SAME.
Respondente 5	Necessita de uma gestão capaz de desenvolver estratégias de mudanças no arquivo.

De acordo com os resultados obtidos, podemos concluir que o papel do arquivista no arquivo poderá trazer benefícios ao mesmo, no qual as suas documentações seriam organizadas, conservadas e preservadas e com isso a gestão do arquivo possibilitaria melhores condições de acesso às informações de acordo com os princípios arquivísticos.

Apresentados os dados da pesquisa, vamos às considerações finais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve como objetivo verificar como ocorre o acesso às informações contidas nos prontuários do Serviço de Arquivo Médico estatística do HEETSHL, localizado na cidade de João Pessoa. Foram analisados, dentre outros fatores: a rotina de funcionamento do arquivo; o comportamento do profissional que lá atua; o Sistema de informatização utilizado pelo arquivo; e a recuperação da informação em prontuários impressos e eletrônicos, com o intuito de prover melhorias no referido arquivo, caso fosse necessário.

O resultado da pesquisa possibilitou sugerir recomendações importantes para o arquivo do, a exemplo da sugestão de aquisição de um local mais apropriado para receber os usuários e a inserção de profissionais arquivistas no citado arquivo. Recomenda-se ainda que sejam refletidas questões relacionadas ao Sistema de Informatização do arquivo.

Ademais foi constatado que existe a necessidade de um planejamento mais efetivo por parte da instituição embora haja um equilíbrio de satisfação na dimensão da importância do planejamento por parte dos usuários.

Os futuros pesquisadores poderão realizar investigações para verificar técnicas que dariam mais eficiência e eficácia para arquivo. Fica a recomendação para alunos em trabalhos de conclusão de curso futuros.

Conclui-se que o estudo de usuários em arquivos hospitalares ainda é um tema bastante escasso e desafiador, contudo, torna-se fundamental analisar a realidade vivenciada pelos usuários dos arquivos hospitalares e instigar a realização de pesquisas futuras nessa temática.

A pesquisa abre a oportunidade de sugerir recomendações importantes para mencionar ao arquivo assim atender as necessidades dos usuários. O SAME poderá adquirir um local adequado para as demandas, informacionais e que os planejamentos sejam feitos com antecedência, melhorando assim, as pesquisa por parte dos usuários internos e externos.

Neste contexto, o estudo em questão, aconselho novas pesquisas na área de estudo usuários em arquivo, referindo-se a prontuários médicos que possam envolver uma análise descritiva dos usuários e pesquisadores.

Os futuros pesquisadores poderão realizar a investigação para verificar técnicas que dariam mais eficiência e eficácia para arquivo do SAME. Fica a recomendação para alunos em trabalhos de conclusão que desenvolvam estudos de usuários com base na bibliografia disponível.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Andreia da Silva. **Os Sistemas de Gestão da Informação arquivística nos Hospitais Públicos Portugueses: uma perspectiva actual.** Dissertação (Mestrado em Ciências da Documentação e da informação-arquivística). Universidade de Lisboa, 2011, p.53.

ALVES, Leonardo. **Prontuário eletrônico x Prontuário no papel: Qual é o melhor?** Disponível em: <<http://Direitomedico.blogspot.com.br/2013/03/prontuario-eletronico-prontuario.html>>. Acesso em: 20 jan. 2015. .

ALVES, Maria da Conceição de Lisboa. **Arquivo privado jurídico: Organização e funcionamento no escritório Mendonça Salomão e Toscano advocacia.** Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Arquivologia). Universidade Estadual da Paraíba, João Pessoa, 2014, p. 15.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2003, p.124.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários : Visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em ciência da informação**, v.12, n.2, maio/agosto 2007, p. 168-184.

BELLOTTO, Heloisa Liberalli. **Arquivos Permanentes: Tratamento documental.** São Paulo: Ta Queiroz, 1991, p.15.

BRASIL. Arquivo Nacional. **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005, p.12-169.

_____. **Subsídios para um dicionário Brasileiro de terminologia arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2004, p. 70.

BRASIL. **Decreto-lei nº 7.724 de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Diário oficial [da Republica Federativa do Brasil]. Brasília, 16 de Maio de 2015, Seção 1, Ed. Extra.

BUENO, Beatriz Silvana. **Acesso e uso da informação no ambiente educacional: As fontes de informação.** Florianópolis, Revista ACB, v.11, n.1, 2006, p.53-62.

CAMPAGNOLLI, Paula Regina. **Sistema de Arquivo Médicos e estatísticos um estudo descritivo como referencia básica a implantação e a operacionalização.** Porto Velho, 2008.

CANCIAN, Pindaro Secco. **Proposta de um sistema de prontuário eletrônico do paciente**. Dissertação (Mestrado em Ciência), Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2006, p.10.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Processo consulta CFM N° 1.301/2002 PC/CFM/N° 30/2002**. Disponível em <<http://WWW.portalmedico.org.br/porececeres/cfm/2002/30,2002.htm>> acesso em 11 de maio de 2015 às 23h18min.

COSTA, Luciana Ferreira da.; SILVA, Alan Curcino pedreira da.; RAMALHO; Francisca Arruda. Revisitando os estudos de usuários; (entre a tradição) e o alternativo. **Datagramazero**: Revista de Ciência da informação, v.10, n.4, art.3, ago/2009.

_____; RAMALHO, Francisca Arruda. Novas perspectivas dos estudos de satisfação de usuários. **Enc. Bibli**: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf. v.15; n.30; 2010, p.59.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: Como as organizações usam a informação para criar significado, construir significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003, p.99-100.

COSMO, Maria Claudia Gouveia. **Segurança da informação em serviço de arquivo médico privado**. Monografia (Bacharelado Biblioteconomia).Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, 2006, p.11.

EVANGELISTA, Rosana; OLIVEIRA, Venda de Fátima Fulgêncio de;PAREIRA,Sandra Lucia; PETINARI,Valdineia Sonia. Acesso Digital: O direito à informação na área da saúde versus a propriedade intelectual da informação tecnológica. **Revista Digital de Biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v.2, n.2, jan/jun 2005, p 41-66.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de; **Aspectos especiais de estudos de usuários**. 1991.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Avaliações de coleções e estudos de usuários**. Associação dos Bibliotecários do distrito Federal. Brasília, 1979, p.79.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**.São Paulo: AAB/SP, 1998, p.20.

GONÇALVES, Diriel Maria Kafer. **Curso de capacitação em Gestão Documental**. Florianópolis: Ed. Revista ampliada e atualizada, 2009.

GUIMARÕES E SILVA, Junia. **Socialização da informação arquivista**: A viabilidade de enfoque participativo na transferência da informação. Dissertação

(Mestrado em ciência da informação) IBICT, Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1996.

JARDIM, José Maria. **O acesso à informação arquivística no Brasil: problemas de acessibilidade e disseminação**. Mesa Redonda Nacional de Arquivos, 1999, p.3-4. Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/mesa/o_acesso__informao_arquivstica_no_brasil.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2015.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Brasília, DF: Briquet de lemos/Livros, 1996, p.5-39.

NOVAES, H.M.D. A evolução do registro médico. In: _____. **O prontuário eletrônico do paciente na assistência informação e conhecimento médico**. São Paulo: USP, 2003.

NUÑEZ PAULA, Israel A. Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. **Revista Interamericana de bibliotecología, medilin**, v.23, n 1/2 , enero/dic 2000, p.109-111.

PEREZ, Carlos Blaya. **Marketing aplicado aos arquivos**. Material didático do curso de pós – graduação em gestão de arquivo a distância. Santa Maria: UFSM/UAB, 2009.

_____; MENEZES, Priscila Lopes. O usuário e o Direito a informação. **Revista ponto de acesso**, v.1, n.2, jul/dez 2007, p. 49-69.

PINTO, Virginia Bentes. Prontuário eletrônico da paciente: Documento técnico e informação e comunicação do domínio da saúde. Florianópolis: **Enc. Bibli.: R. Eletr. Bibliotecon. CI.INF**, n.21, 1º sem.2006,

PIZZOLATTO, Giselle Rocha de Abreu. **Vantagem e desvantagem da utilização do prontuário eletrônico nas organizações militares de saúde do exercito brasileiro**. Rio de Janeiro, 2009,

RIBEIRO, João Bosco Araújo. **Prontuário eletrônico/Prontuário manuscrito: Vantagem e desvantagem**. 27 de março de 2013. Disponível <<http://meuprontuario.net/prontuario-eletronico-papel-qual-melhor/>>. Acesso em: 10 jan. 2015..

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. Belo Horizonte: **Pespect. Cienc. Inf.** v.11, n.1, jan/abr 2006, p.102-117.

RODRIGUES, Charles; BATTMANN, Úrsula. Gestão da Informação a Importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento. Santa Catarina: **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, n.3, jul/set 2014,

RODRIGUES FILHO, José; XAVIER, Jefferson Colombo B.; ADRIANO, Ana Livia. A tecnologia da informação na área hospital: um caso de implementação de um sistema de registro de pacientes. **Revista de administração contemporânea**, Curitiba, v.5, n.1, p.105-120, jan/abr, 2001.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1994, p.284.

SANTOS, Nanci Moreira dos. **A gestão do prontuário do paciente com ênfase na atuação da comissão permanente de avaliação de documentos**. Monografia (Graduação Arquivologia) Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2010.

SANTOS, Nanci Moreira dos.; FREIXO, Aurora Leonar. **A Gestão do prontuário do paciente com ênfase na atuação da comissão de revisão de prontuário**. III Simpósio Baiano de Arquivologia. Salvador, 2011.

TRAUMA, Senador Humberto Lucena. **Historia do hospital de trauma**. Disponível em <<http://hospitaldetrauma.pb.gov.br/hospital-de-trauma/historia-hospital-de-trauma#sthash.EsNijB6a.dpuf>>. Acesso em: 30 de set. 2014.

_____. **Cruz Vermelha Brasileira**. Disponível em <<http://hospitaldetrauma.pb.gov.br/cruz-vermelha-brasileira/saude-publica-epapcruz-vermelha-brasileira>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE A - AVALIANDO O ACESSO A INFORMAÇÃO NO ARQUIVO DO SAME DO HOSPITAL DE TRAUMA SENADOR HUMBERTO LUCENA

A presente pesquisa é parte integrante do Trabalho de Conclusão de Curso da aluna do curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Federal da Paraíba Tamires Emanuelle Lopes Grigório, sob a orientação da professora Ma. Maria Amélia Teixeira da Silva.

Objetivamos com este questionário verificar a percepção dos usuários – pesquisadores do Arquivo do Hospital de Trauma Senador Humberto Lucena (HEETSHL) com relação ao acesso e uso das informações contidas nos prontuários armazenados no citado Arquivo, seja em formato impresso ou digital.

Ressaltamos que o questionário é anônimo e suas repostas serão utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos.

Agradecemos desde já, por sua colaboração.

QUESTIONÁRIO

1 Identificação do usuário:

1 (☐) Interno 2 (☐) Externo

2 Gênero

1 (☐) Masculino 2 (☐) Feminino

3 Idade

1 (☐) Menos de 30 anos 2 (☐) de 30 a 39 anos 3 (☐) de 40 a 49 anos 4 (☐) 50 anos ou mais

4 Categoria do usuário:

1 (☐) Estudante 2 (☐) Pesquisador 3 (☐) Profissional

5 Para a realização de suas pesquisas, o horário de funcionamento do SAME do HEETSHL pode ser considerado satisfatório

Concorda Fortemente (☐) Concorda (☐) Indeciso (☐) Discorda (☐) Discorda Fortemente (☐)

6 Você ficou satisfeito com o atendimento oferecido pelos profissionais do SAME do HEETSHL

Concorda Fortemente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda Fortemente ()

7 A busca no Sistema de Informatização de Documentos oferecido pelo SAME do HEETSHL é intuitiva

Concorda Fortemente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda Fortemente ()

8 A recuperação da informação nos prontuários eletrônicos pode ser considerada mais eficaz do que nos prontuários impressos

Concorda Fortemente () Concorda () Indeciso () Discorda () Discorda Fortemente ()

9 Quais os principais obstáculos que você encontrou durante a realização de sua pesquisa por prontuários no arquivo do SAME do HEETSHL?

10 Caso considere necessário, aponte sugestões de melhorias para a realização de pesquisas por prontuários no arquivo do SAME do HEETSHL.
